

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN MOTOR BEBEK
MATIC HONDA REVO AT DI SIDOARJO

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

SUHUD SURYA SASONGKO
0812010170/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2012

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN MOTOR BEBEK
MATIC HONDA REVO AT DI SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen



Diajukan Oleh :

SUHUD SURYA SASONGKO
0812010170/FE/EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2012**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN MOTOR BEBEK MATIC
REVO AT DI SIDOARJO
(Studi pada PT. Mitra Pinasthika Mustika)

Yang diajukan

Suhud Surya Sasongko
0812010170/FE/EM

Disetujui untuk ujian lisan oleh :

Pembimbing Utama

Dra. Ec. Siti Aminah, MM

Tanggal :15 – 08 - 2012.....

Mengetahui
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
Jawa Timur

Drs. Ec. R. A. Suwaidi, MS.
NIP. 196003301986031003

USULAN PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MOTOR BEBEK HONDA REVO AT DI SIDOARJO (Studi Pada PT Mitra Pinasthika Mustika)

Yang diajukan

Suhud Surya Sasongko
0812010170/FE/EM

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

Dra. Ec. Siti Aminah, MM.

Tanggal : .28 – 05 - 2012.....

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM.
NIP. 196509071991031001

USULAN PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN MOTOR BEBEK MATIC
HONDA REVO AT DI SIDOARJO
(Studi Pada PT Mitra Pinasthika Mjustika)

Yang diajukan

Suhud Surya Sasongko
0812010170/FE/EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Dra. Ec. Siti Aminah, MM.

Tanggal : .15 -08-2012.....

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM.
NIP. 196509071991031001

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, atas rahmat dan berkah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN MOTOR BEBEK MATIC HONDA REVO AT DI SIDOARJO ”

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat penyelesaian Studi Pendidikan Strata Satu, Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bimbingan, petunjuk serta bantuan baik spiritual maupun materiil, khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Sudarto, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanudin Nur. SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Muhadjir Anwar, MM, MS. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Siti Aminah selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan skripsi sehingga penulis bisa merampungkan tugas skripsinya

5. Para Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Dealer dan MPM di Sidoarjo yang telah membantu dalam penyusunan skripsi penulis.
7. Kepada Papa, Mama dan Adikku tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril ataupun material.
8. Anisah supri rahayu SE. yang telah mensupport penulis untuk menyelesaikan tugas skripsinya.
9. Teman-teman, Laviola dan laviolania yang turut membantu dan menyediakan waktunya demi terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disusun dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap saran dan kritik membangun dari pembaca dan pihak lain.

Akhir kata, Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Salam hormat,

Surabaya, Agustus 2012

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	10
2.2.2. Arti Dan Pentingnya Pemasaran.....	10
2.2.3. Pengertian Pemasaran.....	11
2.2.4. Pengertian Bauran Pemasaran.....	12
2.2.5. Falsafah Manajemen Pemasaran.....	14
2.3. Kepuasan Konsumen.....	15
2.3.1 Pengertian Kepuasan.....	15
2.3.2 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
2.3.3 Atribut-Atribut Kepuasan Konsumen.....	16
2.3.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	18
2.3.5 Faktor Yang Mendorong Kepuasan Konsumen.....	18
2.3.6 Indikator Kepuasan.....	19
2.4 Kualitas Produk.....	20
2.4.1 Pengertian Produk.....	20
2.4.2 Klasifikasi Produk.....	21

2.4.3 Atribut Produk.....	22
2.4.4 Pengertian Kualitas Produk.....	23
2.4.5 Dimensi Kualitas Produk.....	24
2.5 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen...	25
2.6 Kerangka Konseptual.....	27
2.7 Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	29
3.1.1 Pengukuran Variabel	33
3.2. Teknik Penentuan Sampel	33
3.2.1 Populasi.....	33
3.2.2 Sampel.....	34
3.3. Teknik Pengumpulan Data	34
3.3.1. Jenis Data	34
3.3.2. Sumber Data.....	35
3.3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.4 Teknik Analisis Data.....	35
3.4.1. Asumsi Model (Structure Equation Modelling)	37
3.4.1.1. Uji Normalitas Sebaran dan Normalitas.....	37
3.4.1.2. Evaluasi atas Outlier.....	37
3.4.1.3. Deteksi Multicollinearity dan Singularity.....	38
3.4.1.4. Uji Validitas dan Realibilitas.....	38
3.4.2. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal	39
3.4.3. Pengujian Model dengan Two Step Approach	39
3.4.4 Evaluasi Model	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	46
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	46
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Umur.....	47
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	48

4.2.5. Deskripsi Kualitas Produk.....	48
4.2.5.1. Deskripsi Kinerja.....	49
4.2.5.2. Deskripsi Feacture.....	50
4.2.5.3. Deskripsi Durability.....	51
4.2.5.4. Deskripsi Servicebhility.....	52
4.2.5.4. Deskripsi Estetika.....	53
4.2.6. Deskripsi Kepuasan Konsumen	53
4.3. Analisis Data	56
4.3.1. Evaluasi Outlier	56
4.3.2. Frekuensi	57
4.4. Partial Least Square	60
4.4.1. Model PLS	60
4.4.2. Uji Faliditas.....	63
4.4.3. Uji Reability.....	63
4.5. Inner Model	64
4.5.1. R-square	64
4.5.2. Result for inner weights.....	64
4.5.3. Pengujian Hipotesis.....	65
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
4.6.1. Kualitas Produk Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN MOTOR BEBEK MATIC HONDA REVO AT DI SIDOARJO

Suhud Surya Sasongko

Abstraksi

Dunia pemasaran yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan daya saing. Untuk tetap bertahan dalam dunia pemasaran yang semakin cepat berubah maka perusahaan dituntut bekerja keras dan lebih kreatif dalam menghadapi selera konsumen atau calon konsumen yang semakin beragam perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan inovasi dan peka terhadap perubahan keinginan pasar, sehingga perusahaan mampu memberikan derajat kepuasan yang memenuhi harapan para konsumen. Selama ini perusahaan harus dapat mengetahui kepuasan konsumen dengan persepsi konsumen, dan perusahaan harus dapat mengantisipasi ancaman yang timbul dari pesaing, untuk dapat menghadapi yang ada perusahaan harus memiliki kemampuan dalam mempertahankan konsumen dengan menghasilkan produk berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen. Jika produk tersebut mempunyai kualitas baik atau kinerja produk itu baik maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya jika produk mempunyai kualitas buruk konsumen tidak akan puas. Karena kepuasan ditentukan oleh persepsi konsumen tentang jasa atau produk yang memenuhi kebutuhan mereka.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang memiliki dan menggunakan sepeda motor bebek matic Honda Revo AT di Sidoarjo. Metode pengambilan sampelnya adalah dengan menggunakan non probability sampling yaitu dengan teknik purposive sampling. Sampel yang diambil adalah sebesar 105 responden. Data yang dipergunakan adalah data primer yaitu data yang berdasarkan kuisioner hasil jawaban responden dan data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh dari perusahaan yang bersangkutan PT. Mitra Pinastikha Mustika. Sedangkan analisis yang dipergunakan adalah Partial Least Square.

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan dapat disimpulkan sebagai berikut kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Keywords : Kualitas Produk Dan Kepuasan konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia pemasaran yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk memiliki keunggulan daya saing. Untuk tetap bertahan dalam dunia pemasaran yang semakin cepat berubah maka perusahaan dituntut untuk semakin bekerja keras, pintar dan kreatif. Disisi lain konsumen dihadapkan pada berbagai macam pilihan produk. Membuat produk yang bermutu dan digemari merupakan tantangan bagi perusahaan.

Setiap perusahaan didirikan bertujuan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dengan tetap mempertahankan kesejahteraan karyawan serta lingkungannya, disamping itu juga ada tujuan lainnya adalah untuk perkembangan dan kelangsungan hidup perusahaan di masa yang akan datang, sehingga di dalam merealisasikan tujuannya pada upaya untuk meningkatkan volume penjualan.

Setiap konsumen akan menyukai produk dengan kualitas, kinerja dan pelengkap inovatif yang terbaik. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa pemasaran merupakan ujung tombak perusahaan dari keseluruhan operasional perusahaan. Produk-produk yang ditawarkan oleh produsen dan dibeli oleh konsumen adalah untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan. Oleh karena itu para konsumen akan memilih barang atau jasa yang dapat memenuhi harapannya.

Dalam menghadapi selera konsumen atau calon konsumen yang semakin beragam perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan inovasi dan peka terhadap perubahan keinginan pasar, sehingga perusahaan mampu memberikan derajat kepuasan yang memenuhi harapan para konsumen, selama itu perusahaan harus dapat mengetahui kepuasan konsumen dengan persepsi konsumen, dan perusahaan harus dapat

mengantisipasi ancaman yang timbul dari para pesaing untuk menghadapi tantangan yang ada, perusahaan harus memiliki kemampuan dalam mempertahankan konsumen dengan dengan menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen. Pada umumnya konsumenlah yang memutuskan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang disukai dan memiliki kualitas yang baik.

Dalam jurnal (Alida Palilati : 2004) juga mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan akan dapat terpenuhi atau terlampaui melalui suatu transaksi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetian berlanjut.

Jika produk tersebut mempunyai kualitas yang baik atau kinerja produk itu baik maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya jika produk tersebut mempunyai kualitas yang buruk maka konsumen tidak akan puas. Kepuasan konsumen ditentukan oleh persepsi konsumen tentang jasa atau produk yang memenuhi kebutuhan mereka. Ada lima factor yang mendorong kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, harga, pelayanan, emosional dan kemudahan (Irawan 2006 : 2).

Seiring dengan kenaikan harga bahan bakar minyak (BBM) menyebabkan harga-harga menjadi naik sehingga mengganggu keuangan rumah tangga yang selama ini sudah dianggarkan. Dalam kondisi ekonomi yang semakin sulit mau tidak mau banyak masyarakat mulai memperketat pengeluaran khususnya dari segi transportasi. Bagi yang berpenghasilan pas-pasan, kenaikan BBM sangat terasa sekali disamping harga kebutuhan pokok naik tidak kalah pentingnya biaya transportasi juga akan mengalami kenaikan pula, sehingga masyarakat akan berpikir dua kali apabila ingin bepergian dengan kendaraan pribadi roda empat. Sehingga untuk mengatasi masalah tersebut banyak beralih kendaraan bermotor roda dua maupun dengan menggunakan transportasi umum, tetapi kendala yang dihadapi apabila menggunakan transportasi umum adalah berdesak-desakan,

disamping itu segi ketepatan waktu juga menjadi bahan pertimbangan. Oleh sebab itu agar mencapai tujuan dengan cepat banyak masyarakat beralih ke kendaraan roda dua. Maka bagi masyarakat yang ingin beralih ke kendaraan roda dua terlebih dahulu mereka mencari informasi yang akurat, baik melalui saran keluarga/teman, brosur maupun mendatangi pusat perbelanjaan yang terdapat outlet penjualan kendaraan roda dua dengan begitu konsumen dapat mengetahui kualitas produk yang diinginkan dan fitur-fitur produk yang diharapkan. Oliver (2001) berpendapat bahwa kepuasan merupakan penilaian konsumen terhadap fitur-fitur produk atau jasa yang berhasil memberikan pemenuhan kebutuhan pada level yang menyenangkan baik dibawah atau diatas harapan, Dengan kata lain dalam pandangan Oliver fitur-fitur produk berperan penting dalam menciptakan kepuasan

Dari uraian diatas dapat suatu hubungan antara kualitas produk dan dengan kepuasan konsumen yakni kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diperoleh jika produsen mampu menghasilkan produk yang berkualitas tinggi, dan ditunjang dengan fitur-fitur produk yang diharapkan oleh konsumen.

Di Sidoarjo banyak terdapat MPM dan Dealer yang menjual motor-motor Honda dengan berbagai macam type dan merek dari Honda. MPM dan dealer motor ini tidak hanya melayani penjualan motor-motor Honda dan penjualan suku cadang tetapi juga service motor, lokasi mudah terjangkau, ready stok pelayanan yang ramah dan proses yang cepat. Tetapi untuk Produk motor bebek matic Honda Revo AT tidak begitu laku di wilayah Sidoarjo, di beberapa dealer dan NPM di Sidoarjo penjualan motor bebek matic honda Revo AT keluaran terbaru ini tidak laku di pasaran, ini juga dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 1.1 penjualan Honda bebek matic Revo AT 2011-2012 di wilayah Sidoarjo

BULAN	TAHUN		
	2010	2011	2012
JANUARI	-	25	7
FEBRUARY	-	17	2
MARET	-	19	2
APRIL	-	31	4
MEY	-	31	2
JUNI	-	19	6
JULI	74	25	1
AGUSTUS	47	22	
SEPTEMBER	29	7	
OKTOBER	32	6	
NOVEMBER	14	2	
DESEMBER	41	10	
TOTAL	237	183	24

Sumber : NPM dan dealer di wilayah Sidoarjo

Data penjualan adalah wujud pengakuan dari konsumen terhadap sebuah merek sebuah produk motor, survey yang dilakukan terhadap konsumen.

Fenomena yang ada pada penelitian ini, adanya penurunan nilai dari data penjualan motor bebek matic Honda Revo AT di wilayah Sidoarjo total penjualan menggambarkan bentuk riil dari kepuasan konsumen. Sehingga penurunan penjualan motor bebek Honda Revo dapat dijadikan indikator dari kepuasan konsumen. Menurunnya kepuasan konsumen diindikasikan karena kualitas produk yang kurang baik, teknologi mesin yang dimiliki Honda Revo kurang bagus dan fitur-fitur atau yang dimiliki Honda Revo seperti model, injeksi dan teknologi yang berbeda juga kurang begitu diminati konsumen.

Adanya data penjualan yang menurun pada produk motor bebek matic Honda Revo AT di Sidoarjo, maka bisa digambarkan konsumen kurang suka membeli produk motor bebek matic Honda Revo AT, Ini menandakan bahwa kualitas Honda Revo AT kurang begitu laku di pasaran khususnya di wilayah Sidoarjo, cukup sulit bagi konsumen menerima

kehadiran bebek matic Honda Revo AT, konsumen lebih suka bebek yang oper gigi atau skutik sekalian meskipun ada beberapa saja konsumen yang membeli nya hal ini lah yang harus di evaluasi oleh pihak astra motor, sehingga nantinya kepuasan konsumen akan produk motor bebek matic Honda Revo AT dapat bersaing kembali.

Kualitas produk berperan penting terhadap produk yang ditawarkan yang semuanya itu diharapkan mampu menimbulkan kepuasan dari konsumen. Hal ini tentu saja akan mampu mempengaruhi konsumen untuk pasti melakukan pembelian. Perusahaan harus menerapkan strategi pemasaran yang lebih berfokus terhadap kualitas produk karena kualitas produk sangat efektif dalam mempengaruhi konsumen.

Kualitas juga merupakan hal yang paling mendasar dari kepuasan konsumen dan kesuksesan dalam bersaing. Kenyataanya kualitas produk dan harga merupakan hal yang seharusnya untuk semua ukuran perusahaan dan untuk tujuan mengembangkan praktek kualitas serta menunjukkan ke konsumen bahwa mereka mampu menemukan harapan akan kualitas yang semakin tinggi Tata et. Al, (Bayu Hadyanto 2007).

kualitas produk tersebut mengalami penurunan penjualan yang menyebabkan masalah kepuasan konsumen yang menurun.

Suatu produk dapat memuaskan konsumen bila dinilai dapat memenuhi atau melebihi keinginan dan harapanya Spreng et. Al. Dalam jurnal (Bayu Hadyanto : 2007).

Sedangkan kualitas produk adalah sesuatu yang ditawarkan ke dalam pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen (Yucha 2010). Berhubung dengan itu maka perhatian ditunjukkan pada masalah bagaimana kualitas produk itu dapat memuaskan.konsumen.. Muwarni (2004) menemukan bahwa kualitas produk secara langsung atau tidak langsung berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengankepuasan konsumen sebagai

variabel intervensi. Hal ini sesuai dengan pendapat Irawan dalam (Yusaq Tomo 2009) bahwa faktor-faktor kepuasan dapat dijelaskan melalui variabel kualitas produk.

Atas dasar latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ”PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG MENGGUNAKAN MOTOR BEBEK MATIC HONDA REVO AT DI SIDOARJO ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang terjadi , maka perumusan masalah yang dipergunakan dalam penelitian berikut ini adalah :

- α. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen motor bebek matic Honda Revo AT di wilayah Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan, secara garis besar penelitian bertujuan :

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen membeli motor bebek matic Hoda Revo AT di Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil di penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Perusahaan

Memberikan sumbangan referensi bagi perusahaan dalam membuat suatu kebijakan atau strategi peluncuran produk baru. Agar perusahaan lebih dapat mengidentifikasi akan kebutuhan-kebutuhan konsumen.

b. Bagi Penyaji Ilmu

Memberikan sumbangan referensi bagi akademis lainnya sebagai penelitian lanjutan yang sejenis sehingga ilmu dapat semakin berkembang.